

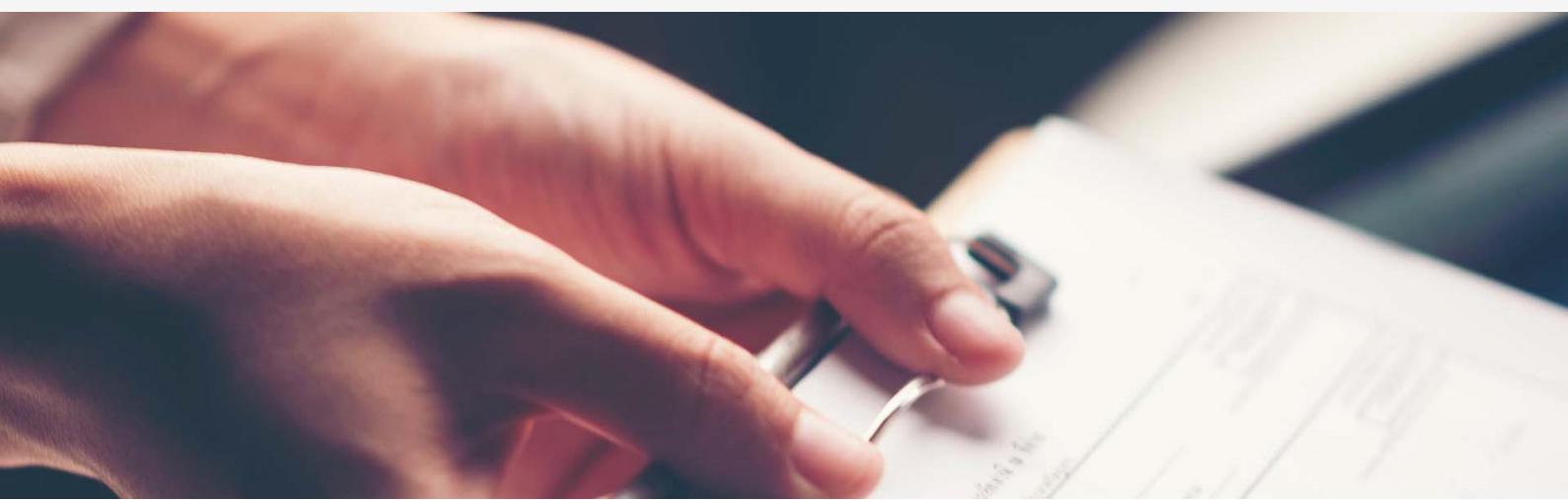
# Novedades de la Ley de atención a la clientela para banca y seguros

Claves para el sector financiero y asegurador tras la reforma de la Ley 44/2002

España | Legal Flash | Diciembre 2025

## ASPECTOS CLAVE

- La nueva Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela (la “LSAC”) aplica a los servicios financieros pero con **carácter supletorio** respecto de su normativa sectorial y, en particular, de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (la “Ley 44/2002”).
- En particular, se extiende a un **elenco más amplio de entidades del sector financiero y de los seguros** la obligación de contar con **departamento o servicio de atención a la clientela** (“SAC”).
- Se desarrollan los requisitos del SAC y el procedimiento de atención y resolución de quejas y resoluciones para las entidades del **sector financiero y de los seguros**.





## Contexto y objeto de la nueva Ley

Ha entrado en vigor la [Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela](#), que fija **parámetros mínimos de calidad y evaluación de estos servicios** para sectores básicos de interés general y grandes empresas.

El objeto de esta norma es homogeneizar estándares de atención, accesibilidad y resolución de quejas, reforzando la protección de las personas consumidoras y usuarias.

La LSAC, que resultará de aplicación en las CCAA en las que no se oponga a los regímenes competenciales de sus respectivos Estatutos de Autonomía, se publicó en el BOE el 27 de diciembre de 2025, y entró en vigor al día siguiente. Conforme a su **régimen transitorio**, las **empresas incluidas en su ámbito de aplicación** deben adaptar sus servicios de atención a la clientela en el plazo de doce meses desde dicha entrada en vigor. Por tanto, el plazo previsto de adaptación de los SAC termina el **28 de diciembre de 2026**.

Esta nota se centra exclusivamente en el **impacto específico** de esta nueva norma en el **sector financiero y de seguros**, y complementa nuestro [Legal Flash | Publicación de la Ley de Servicios de Atención a la Clientela](#) de carácter más general sobre el contenido de esta norma.

## Aplicación en el sector financiero y de seguros

La LSAC aplica a los servicios financieros **como servicios básicos de interés general**, pero **con carácter supletorio** respecto de su normativa sectorial y, en particular, de la [Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero](#).

Además, la LSAC **excluye expresamente** a los servicios financieros de la aplicación de los siguientes preceptos:

- Art. 13.8, relativo a la suspensión de acciones de gestión de cobro o suspensión del servicio vinculada a procesos extrajudiciales de resolución de conflictos.
- Arts. 18 y 19, que regulan la implementación de sistemas de valoración de satisfacción y el establecimiento de marcos de colaboración con asociaciones de consumidores.
- Arts. 21 y 22, relativos a la implantación de sistemas de evaluación y auditoría anual del servicio de atención a la clientela.
- Art. 23, que prevé el régimen sancionador mediante su remisión al régimen sancionador general de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (**LGDCU**), otras leyes complementarias y normativa autonómica de aplicación.

Asimismo, la LSAC modifica el **LGDCU** para calificar explícitamente a los **“servicios financieros y de seguros” como servicios básicos de interés general**, reforzando la expectativa de estándares elevados de servicio, canales gratuitos y accesibles, y plazos breves de respuesta.

En el ámbito de la normativa sectorial, la LSAC deroga, por quedar superada, buena parte de la [Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras](#) (la “**Orden ECO 734**”). En particular, sus artículos 6 y 9 a 16, relativos a los departamentos y servicios de atención al cliente y al Defensor del Cliente de las entidades financieras. Esta materia queda regulada en la Ley 44/2002 que se modifica, tal y como explicamos más adelante.

Esta arquitectura se alinea con el marco europeo de **resolución alternativa de litigios en materia de consumo** (Directiva 2013/11/UE, incorporada mediante Ley 7/2017) y, en particular con la futura norma reguladora de una **Autoridad de Defensa del Cliente Financiero**, actualmente en trámite. Para más detalles puede consultarse nuestro [Legal Flash | Autoridad Administrativa de Defensa del Cliente Financiero](#).



En paralelo, resulta coherente con la próxima traspוסición de la [Directiva \(UE\) 2021/2167 del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de noviembre de 2021 sobre los administradores de créditos y los compradores de créditos y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2014/17/UE](#) (conocida como “**Directiva de NPLs**”), que reforzará las obligaciones de información, trato diligente y mecanismos de reclamación de deudores minoristas. Explicamos más detalles de esta norma en trámite en nuestro [Legal Flash | Anteproyecto de Ley de Administradores y Compradores de Créditos](#).

## La reforma del sistema de protección del consumidor financiero: modificación de la Ley 44/2002

En el marco de los servicios financieros y de seguros, el principal impacto de la LSAC resulta de la modificación de la Ley 44/2002 mediante su Disposición final segunda, con el objetivo de actualizar y elevar los niveles de protección a la clientela de dichos servicios, en línea con la nueva norma horizontal.

La Ley 44/2002 articula el sistema de protección del consumidor financiero en **dos niveles**, que quedan reforzados a resultas de su modificación:

- Un primer nivel de defensa basado en los **servicios de atención a la clientela**, que quedan reformados a nivel material y formal. En particular, la mencionada Disposición final segunda desarrolla y reescribe en profundidad el artículo 29 de la Ley 44/2002.
- Un segundo nivel basado en los **servicios de reclamaciones de los supervisores** sectoriales. En este ámbito, se introducen ajustes en el artículo 30 de la Ley 44/2002.

Seguidamente destacamos los aspectos principales la nueva regulación de la Ley 44/2002 que introduce la LSAC.

### Entidades sujetas: ampliación del ámbito subjetivo

Se extiende la obligación de contar con **departamento o servicio de atención a la clientela (“SAC”)** y, en su caso, de seguir el procedimiento de atención y resolución de quejas y reclamaciones que más adelante se explica, a un elenco más amplio de entidades.

Cabe precisar que con carácter previo a la modificación de la Ley 44/2002, solamente estaban sujetos a dicha obligación las **entidades de crédito, las entidades aseguradoras y las empresas de servicios de inversión**. A resultas de la modificación, se extiende la obligación a:

- **establecimientos financieros de crédito,**
- **entidades de pago** y entidades acogidas a lo establecido en los arts. 14 y 15 del [Real Decreto-ley 19/2018, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera](#),
- **entidades de dinero electrónico,**
- **sociedades gestoras** de instituciones de inversión colectiva (IIC),
- **sociedades de correduría de seguros y corredores de seguros,**
- **entidades gestoras de fondos de pensiones**, con las precisiones establecidas en la Disposición Adicional 1<sup>a</sup> de la Orden ECO 734,
- **prestamistas inmobiliarios e intermediarios de crédito** que operen más allá de una Comunidad Autónoma,
- **entidades financieras** que operen en España **en libre prestación de servicios** en España y
- **las sucursales** en España con domicilio social en otros Estado de todas las entidades sujetas.



## Obligación de atender y resolver quejas y reclamaciones: el SAC

Las entidades antes mencionadas deben atender **quejas y reclamaciones** relacionadas con los derechos e intereses legalmente reconocidos de los usuarios de servicios financieros, incluidas las derivadas de incidencias o consultas no resueltas a nivel de oficina o departamento comercial. A estos efectos deberán de contar con un SAC, que podrá ser único para un grupo de entidades.

El nuevo art. 29 Ley 44/2002 configura un SAC con requisitos materiales reforzados:

- **Concepto de queja o reclamación:** Se aclara que cabe cualquier **manifestación sobre defectuosa prestación del servicio o incumplimiento o cumplimiento defectuosos** de una **oferta**, comunicada por el cliente al SAC, con independencia de su calificación por la entidad. Se incluyen las quejas o reclamaciones derivadas de **incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente** por la oficina o departamento que hubiese prestado el servicio.
- **Naturaleza del servicio:** El servicio de atención a la clientela debe ser **gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable**, con atención reforzada a **personas vulnerables o en riesgo de exclusión financiera**.
- **Atención continuada:** El servicio se prestará en horario de atención comercial. No obstante, se exige atención continuada (**24 horas al día, todo el año**) para aquellas quejas o reclamaciones derivadas de la desatención de incidencias en servicios que requieran prestación continuada.
- **Canales de atención:**
  - Se establece la obligación de asegurar **canales presenciales** (permanentes o intermitentes), **telefónicos o telemáticos**, aplicando el **principio de prestación personalizada** (esto es: teniendo en cuenta edad, discapacidad, situación de extranjería y administrativa, competencias digitales, zona geográfica, entre otras cuestiones).
  - La atención telefónica o electrónica debe ser **personalizada** y, en particular, debe contar con recursos para atender telefónicamente a **personas vulnerables o en riesgo de exclusión financiera**.
  - Se prohíbe el empleo de **contestadores automáticos** (o medios análogos) como **canal exclusivo** de prestación del servicio de atención.
  - Se debe **evitar todo sobrecoste** para el cliente en las **líneas telefónicas**; si se usa numeración especial, debe ofrecerse un número alternativo geográfico o móvil y transparencia en tarifas.
- **Defensor de la Clientela:** Tal y como preveía la Ley 44/2002 antes de su modificación, las entidades podrán designar un **Defensor de la Clientela** independiente y de reconocido prestigio, individual o por sectores, con funciones de resolución de reclamaciones y promoción de buenas prácticas financieras. La **decisión favorable al reclamante es vinculante para la entidad**, sin perjuicio de la tutela judicial, otros mecanismos de resolución de conflictos o la protección administrativa.
- **Separación funcional y prevención de conflictos de interés:** El SAC debe estar separado de los servicios comerciales y operativos, ser percibido por el cliente como un canal independiente de resolución y no puede aprovechar las reclamaciones para realizar ventas cruzadas, salvo cuando impliquen una mejora objetiva de condiciones o precio.
- **Medios humanos y capacitación:** Se refuerza la obligación de dotar al SAC de medios humanos y técnicos suficientes, con **formación** adecuada para una prestación eficaz del servicio y **específica** para la atención a **personas vulnerables, con discapacidad y de edad avanzada**.
- **Publicidad del SAC:** Deberá ponerse a disposición de la clientela en todas las oficinas de atención al público y en la web información detallada sobre el SAC, su obligación de atender las quejas y reclamaciones en un mes, los canales de comunicación disponibles y su reglamento de funcionamiento, entre otras cuestiones.



Se prevé que vía reglamentaria se adapten y flexibilicen los requisitos del SAC para las Cooperativas de Crédito y Cajas de Ahorro.

## Procedimiento de quejas y reclamaciones

El nuevo **artículo 29 bis** de la Ley 44/2002 consolida un procedimiento reglado de atención y resolución por el Defensor de la Clientela o, si así se solicita, por el SAC:

### ➤ **Plazo de resolución:**

Las entidades **dispondrán del plazo de 1 mes** desde la **presentación** de la queja o reclamación (salvo reglas especiales para servicios de pago bajo el art. 69 RDL 19/2018) para dictar un pronunciamiento.

### ➤ **Presentación:**

- Quejas y reclamaciones deben presentarse **en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos** que permitan lectura, impresión y conservación; queda excluida la presentación por **canal telefónico**.
- El procedimiento establece requisitos mínimos de contenido (identificación, fundamentos, oficinas afectadas, declaración de no pendencia ante otras vías, fecha y firma) y documentación acreditativa.

### ➤ **Constancia y clave identificativa:**

- La entidad debe **acusar recibo** por escrito y por la **misma vía** por la que se hubiese presentado la reclamación o queja, asignar una **clave identificativa** y **permitir el seguimiento** del estado del expediente.
- Se prevé un plazo de **10 días naturales** para subsanar defectos, que interrumpe el cómputo del plazo de resolución.
- Se establecen motivos tasados para el rechazo de la admisión a trámite, con la obligación de abrir un trámite de alegaciones de 10 días naturales, que también interrumpe el cómputo del plazo de resolución.

### ➤ **Tramitación:**

- El expediente debe finalizarse en el **plazo máximo de un mes** (o el previsto en el art. 69 RDL 19/2018 para servicios de pago).
- La decisión debe ser **motivada**, clara, contestando a todas las cuestiones planteadas, basada en contrato, normativa de transparencia y buenas prácticas y usos financieros.
- La **notificación de la decisión** al cliente debe realizarse en un **plazo de 10 días naturales** desde la fecha de su fecha, por escrito o en otro soporte duradero y a través del canal indicado en la comunicación inicial o, en su defecto, el utilizado para presentar la reclamación. Además, la notificación debe realizarse en la lengua en la que se haya presentado. Estos requisitos aplicarán a las Cooperativas de Crédito y Cajas de Ahorro una vez entre en vigor el desarrollo reglamentario de la norma.

## Reclamaciones y consultas ante supervisores

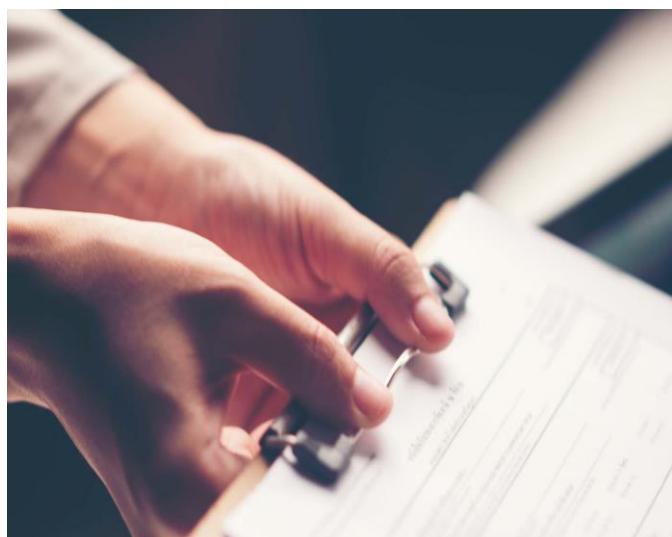
El nuevo **artículo 30 Ley 44/2002** establece algunas precisiones técnicas en torno al sistema de reclamaciones ante supervisores hasta la creación de la futura **Autoridad de Defensa del Cliente Financiero** antes mencionada.

Cabe recordar que esta norma prevé que los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones Objeto



atenderán las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, derivadas de incumplimientos de la normativa de transparencia y protección o de las buenas prácticas y usos financieros, así como consultas normativas y sobre cauces legales. Para acceder a este cauce, el cliente debe acreditar haber reclamado previamente ante el servicio de atención a la clientela o Defensor de la Clientela, y que ha transcurrido al menos **un mes** sin respuesta o con desestimación o inadmisión.

Como novedad, se establece que el servicio de reclamaciones del supervisor **debe resolver en 90 días naturales** desde la presentación o desde la recepción de la documentación completa.



Para obtener información adicional sobre el contenido de este documento puede enviar un mensaje a nuestro equipo del [Área de Conocimiento e Innovación](#) o dirigirse a su contacto habitual en Cuatrecasas.

©2025 CUATRECASAS

Todos los derechos reservados.

Este documento es una recopilación de información jurídica elaborado por Cuatrecasas. La información o comentarios que se incluyen en el mismo no constituyen asesoramiento jurídico alguno.

Los derechos de propiedad intelectual sobre este documento son titularidad de Cuatrecasas. Queda prohibida la reproducción en cualquier medio, la distribución, la cesión y cualquier otro tipo de utilización de este documento, ya sea en su totalidad, ya sea en forma extractada, sin la previa autorización de Cuatrecasas.



IS 713573